

مقياس الإحتراق النفسى المهنى

كراسة الاجابة

إعداد

الكتور فرج عبد القادر طه و الككتور السيد مصطفى راغب



مكتبة الأنجلو المصرية

مقياس الإحتراق النفسى المهنى

إعداد

الدكتور فرج عبد القادر طه و الدكتور السيد مصطفى راغب



مكتبة الأنجلو المصرية

بطاقة فهرسة

فهرسة أثناء النشر إعداد الهيئة المصرية العامة لدار الكتب
والوثائق القومية ، إدارة الشؤون الفنية .

طه ، فرج عبد القادر .

مقياس الاحتراق النفسى المهنى ، تأليف : فرج عبد القادر

طه ، السيد مصطفى راغب . - ط ١ . -

القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية ، ٢٠١٠ .

٦٤ ص ، ١٧ × ٢٤ سم

١- ضغط العمل - اداة تنفيذية ٢- العمل - الجوانب النفسية

٣- القصام ٤- الاضطرابات النفسية

أ- راغب ، السيد مصطفى (مؤلف مشارك) ب- العنوان

رقم الإيداع : ١٤٠٤٢ - ١ / ٢٠١٠

رسمك : ٦-٢٦٧٤-٠٥-٩٧٧ تصنيف ديوى : ٦٥٨،٤٠٩٥

المطبعة : مطبعة ابناء وهبه حسان

الناشر : مكتبة الانجلو المصرية -

١٦٥ شارع محمد فريد

القاهرة - جمهورية مصر العربية

ت : ٢٣٩١٤٣٣٧ (٢٠٢) ف : ٢٣٩٥٧٦٤٣ (٢٠٢)

E-mail : angloebis@anglo-egyptian.com

Website : www.anglo-egyptian.com

المهرس

٥ تقديم
٧ تعريف في تمهيد
١٧ قياس الإحتراق النفسي
٢١ وصف مقياس الإحتراق النفسي المهني وتصحيحه
٢٥ إجراءات إعداد المقياس وتقنيته
٢٧ أولاً: التحليل العاملي للمقياس
٢٩ ثانياً: الاتساق الداخلي للمقياس
٤٥ ثالثاً: صدق المقياس
٥١ رابعاً: ثبات المقياس
٥٣ خامساً: تعليمات المقياس وقراته
٥٧ سادساً: معايير المقياس
٦٣ مراجع هامة

تقديم

ظاهرة الإحترق النفسى من الظواهر التى تحدث عنها العلماء من عقود طويلة؛ على أنها أحد الأعراض التى تنتشر بين مرضى القسام، باعتباره مرضاً نفسياً عقلياً خطيراً يودى بالفرد إلى أن تحترق نفسيته ويتدهور عقله وتفكيره. وتضطرب علاقاته بالواقع المحيط به فلا يعود يدركه على النحو السليم، حتى أنه قد يدرك أقرب أقرانه على أنه عدو لدود؛ فهذا أبوه أو أخوه يحاول قتله بدس السم له؛ وهذا إبنة يحاول الإيقاع به لدى السلطات لسجنه أو اعتقاله أو إعدامه...، وكأننا فى هذه الحالة أمام شخص (أو عقل أو نفسية) أشبه ما يكون بألة حرق محركها من كثرة استعمالها وسوء صيانتها أو تعرضها لحادث خطير، فأصبحت غير قادرة على السير، عاجزة عن أداء وظيفتها الأساسية. وهكذا يصبح الفرد الذى أصيب بالإحترق النفسى.

ومن بضع عقود قليلة (ربما لا تزيد عن الأربعة) استعار علماء النفس الصناعى مصطلح الإحترق النفسى Burnout لمجال اهتماماتهم ليصفوا به حالة العامل الذى يتدهور نفسياً وعقلياً وجسدياً، بحيث لا يعود قادراً على أداء عمله بالكفاءة التى كان عليها من قبل، إذ تضطرب حالته النفسية؛ فيهمل عمله وتضطرب علاقاته فى العمل ويعتزل تفكيره، وتهاجمه الأمراض الجسمية والعلل النفسية، ويصبح غير صالح للاستمرار فى العمل ولا مزاولته. ويرجع كثير من العلماء حالة مثل هذا العامل غالباً إلى معاناته من ضغوط عمل تفوق احتمالته لفترة طويلة، إنهار على أثرها إلى حالة الإحترق النفسى هذه. ومن هنا لفتت هذه الحالة أنظار المتخصصين النفسيين لقياسها وتشخيصها وبحثها؛ ومحاولة فهمها وعلاجها والسيطرة عليها. مما لفت الأنظار إلى أهمية إنشاء مقاييس علمية لقياس ظاهرة الإحترق النفسى تساعدهم فى ذلك. ونأمل أن يكون مقياسنا هذا محاولة فى هذا الاتجاه، والله ولى التوفيق.

تعريف في تمهيد

إستخدم مصطلح الإحترق النفسى فى مجال علم النفس الصناعى والإدارى والمهنى لأول مرة بالسبعينيات من القرن الماضى؛ أثناء مناقشات فرويدنبرجر Fruedenberger - وهو أول من عرف مفهوم الإحترق النفسى وطبقه على العاملين بالمجال الإكلينيكى- لفهم حالة الضغوط الشديدة لديهم المرتبطة بعملهم بمجال الرعاية الصحية. وكانت أولى المقالات عن الإحترق النفسى تلك التى ظهرت بمنصف السبعينيات، حيث لاحظ فرويدنبرجر (1975) أن العديد من المتطوعين الذين يعملون معه يخبرون إنهاكاً واستنزافاً انفعالياً متدرجاً، وأنهم يفقدون دافعيتهم والتزامهم تجاه العمل. وقد استغرقت عملية الإنهاك قرابة العام صوحبت بمجموعة من الأعراض البدنية والعقلية، وإستخدم فرويدنبرجر مصطلح الإحترق النفسى ليوضح تلك الحالة العقلية من الإنهاك. ويعرف الإحترق النفسى بأنه الإنهاك البدنى والعقلى والإنفعالى، وغياب الارتباط بالعمل، واللاإنسانية Dehumanization فى التعامل، والإنجاز المنخفض. وبمقاله عن الإحترق النفسى لفريق العمل وصف المؤشرات الدالة على الإحترق النفسى، وهى المؤشرات البدنية (التعب، والمرض، والصداع، والأرق، وآلام المعدة)، والعلامات السلوكية (الغضب السريع، والإحباط، وعدم القدرة على ضبط المشاعر، والشك، والبارانويا، وسلوك المجازفة، وإساءة استعمال الأدوية، والتفكير المتصلب، والسلبية، والإكتئاب، والإنزال). كما أشار إلى أن طبيعة المحترق نفسياً تميل إلى الإخلاص والإلتزام (Philip, 2004, Baird, 1999).

وتبع ذلك الجهد لفرويدنبرجر الجهد الرائد لكريستينا ماسلاش Cristina Maslach فى أبحاث ودراسات الإحترق النفسى المهنى بدءاً من عام (١٩٧٦)، حيث بدأت فى بحث وتعميم مفهوم الإحترق النفسى مع من يتعاملون بصورة أساسية مع الأفراد خاصة فى مجال المهن الصحية والاجتماعية. وكانت الدراسة الأولى لها تلك التى عنيت ببحث الإحترق النفسى مع من يتعاملون مع الأفراد (عام ١٩٧٦). واستنتجت ماسلاش من نتائجها أن الإحترق النفسى يحدث على مستوى فردى وهو خبرة نفسية داخلية تتضمن مشاعر واتجاهات ودوافع وتوقعات معينة. (Maslach, 1982)

ثم جاء بعد هذه الدراسة العديد من الدراسات التى ساهمت بصورة كبيرة فى التحريف بالمفهوم والعوامل المرتبطة به والمهن المنتشر بها. ومازالت بحوثها فيه حتى الآن متوالية؛ وهى المرجع الرئيسى للباحثين فى زملة الإحترق النفسى بالعمل.

والإحترق النفسى مشكلة توجد فى كثير من المهن ولكنها تنتشر بصورة خاصة فى المهن الاجتماعية والإنسانية (والتي تعمل على مساعدة الناس والأخذ بأيديهم Helping Professions). وهى موجودة لدى المدرسين والإداريين والأطباء والمرضى ورجال الشرطة وغيرهم من كل من يقع عليهم عبء زائد ومسئولية عن رفاهية الآخرين ورعايتهم. وحين تقع تلك المسؤولية على قمة مجموعة الضغوط التى تتراكم من نشاطات العمل الروتينية. وحينما توجد تلك المسؤولية الثقيلة مع المصادر والقدرات المحدودة للفرد، وساعات العمل الطويلة، وظروف العمل المحبطة، والمطالب غير المنطقية من متلقى الخدمة؛ يودى ذلك كله إلى ضغط ومشقة مزمنة؛ وفى آخر المطاف إلى الإحترق النفسى (Dworkin, 1987).

وركزت بحوث الإحترق النفسى فى بدايتها على المهن الإنسانية وعلى من يقدمون بحكم عملهم خدمات للأفراد تتطلب الكثير من الطاقة الانفعالية والتعاطف؛ مثل الأطباء والمدرسين والممرضين والعاملين بأقسام الطوارئ وغيرهم. وكان تركيز الدراسات على الإحترق النفسى للعاملين نتيجة المطالب الانفعالية الزائدة المرتبطة بطبيعة عملهم. ولكن حالياً ومع زيادة عدد الدراسات التى أجريت على زملة الإحترق النفسى، ومع تنوع ميادين العمل التى بحث وجوده بها، تبين وجوده بجميع أماكن العمل وأشكالها. كما تبين أن المطالب والحاجات الانفعالية لمنلقى الخدمات ليست هى الوحيدة المسئولة عن ظهوره. وليس أدل على ذلك من أن كرستينا ماسلاش صاحبة الجهد الأشهر عالمياً فى بحوث الإحترق النفسى وصاحبة المقاييس الأوسع انتشاراً فى قياس الإحترق النفسى جعلت لمقياسها للإحترق النفسى ثلاث صور: الصورة الأولى منها تعنى بالإحترق النفسى للمعلمين؛ والصورة الثانية تعنى بالإحترق النفسى لمقدمى الخدمات الإنسانية مثل الأطباء ومقدمى الخدمات الاجتماعية وغيرهم، والصورة الثالثة تعنى بالإحترق النفسى بصورة عامة.

ومن هنا تبدو أهمية مقياسنا الحالى؛ حيث أنه يقيس الإحترق النفسى فى العمل بصورة عامة دون قصره على أعمال الخدمات الإنسانية فقط.

وحيث أن الإحترق النفسى المهنى (فى العمل) هو نتاج للفشل فى التوافق مع ضغوط العمل، وحيث أن ضغوط العمل تنتشر فى كل أنواع المهن والأعمال دون استثناء؛ فمن الطبيعى أن الفشل فى التوافق مع تلك الضغوط فى أى مهنة يمكن أن يقود لشعور أفرادها بالإحترق النفسى عامة.

هَذَا؛ وهناك شبه اتفاق على تعريف زُمنة الإحترق النفسى وإن تنوعت صياغات هَذَ التعريفات من حيث حديثها عن الزملة فى مهن محددة أو تركيزها على أحد مظاهرها. وسنعرض لهذه التعريفات فيما يلى:

لغويًا: فإن مصطلح الإحترق Burn-out يعرف بمفاهيم مادية ويرادف حالة توقف الإحترق Combustion بسبب استهلاك أو نفاذ الوقود، واستخدم الوصف بصورة مجازية مع الأفراد لوصف حالة استنزاف الطاقة النفسية والبدنية للفرد (سهير فهم الغباشى، ٢٠٠١)

ويحاول سيوتون Siw Tone أن يقرب المفهوم من خلال تعريفه الإحترق النفسى بصورة مقاربة لتعريفه الفيزيقي بأنه كناية تستخدم بنطاق واسع لتصف حالة أو عملية الإنهاك النفسى تشبه خمود حريق أو انطفاء شمعة (Tone, 2002)

ويقدم فرج طه توضيحاً لمفهوم الإحترق النفسى فيقول إنه يشير: «إلى الإنهاك الشديد الذى يصيب الفرد؛ نتيجة إنهماكه فى العمل غالباً (ويترجمه فى مصر التعبير الدارج: حارق نفسه فى الشغل). كما يشير أيضاً إلى انهيار الفرد تحت وطأة الضغوط والتوترات التى تفوق احتمالته سواء فى العمل أو الأسرة أو الظروف التى يتعرض لها، وكأن الفرد هنا ماكينة حرق محركها من كثرة الاستعمال (أو سوته) أو من تعرضها لشيء ضارٍ. ولعل هذا يقابل حرق الدم فى تعبيرنا الدارج الشائع. ولقد استخدم هذا المصطلح فى الأصل للدلالة على المرضى القساميين المزمنين الذين تدهورت حالتهم إلى حد كبير فوصلوا إلى حالة شديدة من الإنسحاب من المجتمع، ومن البلادة إزاء الأحداث والوقوع

والآخرين، مع هبوط النشاط وضعف الحركة، (فرج عبد القادر طه، ٢٠٠٩، ٦٧).

والتعريفات الأكثر استخداماً لوصف الإحترق النفسي هي تعريفات كرسطينا ماسلاش من خلال مجموعة دراساتها ومقالاتها منذ عام ١٩٨٠ حتى الآن؛ وهي تعريفات تركز على الأبعاد الثلاثة للإحترق النفسي المتمثلة في الإنهاك الانفعالي والتبدل في العلاقات وانخفاض الكفاءة.

وإضافة إلى تعريف الإحترق بأبعاده الثلاثة التي أشارت إليها ماسلاش؛ أُضيف أيضاً اعتبار أن الإحترق عبارة عن ضغوط مزمنة. ففي التعريف الذي أورده Fernando Chac on Fuertes, (2000) لماسلاش وجاكسون (1982) فإن الإحترق النفسي هو عبارة عن ضغوط مشقة انفعالية مزمنة تظهر ملامحها الرئيسة في الاستنزاف البدني والنفسي، ووجود اتجاهات باردة ولاشخصية في العلاقات مع الآخرين، والشعور بعدم الكفاءة عند مواجهة مهام يتطلب القيام بها. (Fuertes, 2000)

وفي تعريف أحدث ترى كرسطينا ماسلاش (2001) C. Mastash أن الإحترق النفسي هو الاستجابة طويلة المدى للضغوط الانفعالية وضغوط العلاقات بين الأشخاص في العمل. ويتحدد الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة وهي الإنهاك Exhaustion، واللامبالاة وتباعد العلاقات Cynicism، وعدم الكفاءة Inefficacy - Maslach, Schaufeli, Leite, 2001)

ونلاحظ في التعريفين السابقين أن ماسلاش عرفت الإحترق باعتباره شكلاً من أشكال الاستجابة للضغوط طويلة المدى، أو باعتباره هو نفسه رد فعل للضغوط الانفعالية المزمنة.

وقد قدم أياالا بينس وإيليويت أرونسون Ayala Pines and Elliot Aronson تعريفاً أكثر اتساعاً للإحترق النفسى يختلف عن تعريف ماسلاش وجاكسون، فقد أضافوا الأعراض البدنية إضافة إلى الأعراض الإنفعالية لوصف زملة الإحترق النفسى ولم يقصروا الإحترق النفسى على العاملين مع الأفراد المهن الإنسانية. وقد وصفوا الإحترق النفسى بأنه حالة من الإنهاك Exhaustion البدنى والانفعالى والعقلى يسببها الإنهماك طويل المدى فى المواقف ذات المطالب الانفعالية (Tone, 2002) Emotional Demanding (Pines & Aronson. 1988)

وتتفق تعريفات شيرنيس Cherniss مع تعريفات ماسلاش فى اعتبار الإحترق النفسى نتيجة أو استجابة للضغوط طويلة المدى. إلا أنه فى تعريفاته يتعامل مع الإحترق النفسى كأسلوب توافق سلبى مع ضغوط العمل، فقد عرف شيرنيس (1980) Cherniss الإحترق النفسى بأنه الانسحاب النفسى من العمل كاستجابة للضغوط الزائدة أو عدم الرضا؛ كما يعرفه بأنه أسلوب توافق Coping Strategy يُستخدم عندما تفشل جهود التوافق المباشرة مع الحدث Direct Action Coping. كما يصف الإحترق النفسى (المهنى) بأنه العملية التى يتخلى فيها الفرد عن التزامه المهنى بالعمل نتيجة للضغوط والمشقة التى يخبرها بعمله. (Cherniss, 1980)

ونجد كارول سميث (2004) Carol Smith على عكس كثيرين ترى أن المكون الأهم فى الإحترق النفسى (المهنى) ليس هو الإنهاك الانفعالى بل يروى المشاعر والتعامل بنقص فى الحميمية Distancing مع الأفراد. وتستخدم مصطلح الإحترق النفسى لتصف زملة الأعراض Syndrome التى تقف خلف التعب البدنى من العمل الزائد والذى يعد الضغط

والإنهاك الانفعالي جزءاً منها. ولكن الصفة الأساسية له هو التباعد وبرود المشاعر الذي يبدو في التعامل مع الضغط الزائد (Smith, 2004)

ويحدثنا رولاند ريجيو Ronald Riggio في كتابه: المتخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي (ترجمة فارس حلمي، عمان، دار الشروق، ١٩٩٩) عن الإحترق النفسي المهني أو الإحترق النفسي في العمل Job Burnout بشيء قريب من هذا؛ حيث يقول: «الأفراد الذين يعملون كثيراً، لساعات طويلة، ويتعرضون دائماً لمصادر ضغط عمل متباينة، لفترات طويلة، قد يصبحون ضحايا للعمل، ويشعرون بأنهم مستهلكون (مُحترقون) Burnout. وهنا يبدأ إخلاص الفرد لمهنته يقل، ويبدأ في الانسحاب من العمل. ويمكن أن يصاحب عملية الانسحاب من العمل زيادة في مشاعر الإرهاق، وزيادة في معدلات التغيب، وانخفاض مستوى الأداء كما وكيفاً (جينز وجيرماير Gaines & Jer-mier 1983 و Maslach 1982). وتحدث ظاهرة الإرهاق أو الاستهلاك Burn-out خلال ثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى: يحدث الإرهاق الانفعالي نتيجة لمتطلبات العمل الكثيرة جداً.

المرحلة الثانية: يفقد الفرد الحساسية الشخصية نحو الآخرين من حوله.

والمرحلة الثالثة والأخيرة: وتتميز (فيها) مشاعر الفرد بعدم الإنجاز، وهنا تظهر مشاعر الإحباط والعجز. ويشعر الفرد أو يعتقد في هذه المرحلة أن جهوده قد فشلت في تحقيق النتائج المطلوبة، وبالتالي؛ فإنه قد يكف عن المحاولة (جاكسون، وشواب، وشولير Jackson, Schwab & Schuler, 1986). كما يضيف ريجيو: «وأوضحت البحوث أن

الإرهاق أو الاستهلاك (الترجمة التي يستخدمها فارس حلمي لمصطلح الإحترق النفسي Burnout) يظهر كثيراً في مجالات الخدمة الصحية (الأطباء والمرضات والموجهون)، والتعليم، والمرشدين الاجتماعيين، ورجال الشرطة (شيرنيس 1980 Cherness). ووجدت دراسة حديثة أجريت على الممرضات اللواتي يشعرن بهذا النوع من الإحساس (الإرهاق والاستهلاك Burnout) أنهن لا يمتعن بإخلاص عال للمؤسسة، وأن تفاعلاتهن السلبية زادت مع الرؤساء (ليتر وماسلاش 1988 Leiter & Maslach). (ريجيو، بدون تاريخ، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق، عمان، ١٩٩٩، ص ٣٠٢).

وفي اتجاه آخر نجد من يركز في تعريفه للإحترق النفسي المهني على المكون الشخصي والهدف الذاتي من للعمل لدى الأفراد، فيرون أن الإحترق النفسي رد فعل لعدم إشباع العمل لحاجات الفرد، وتوقعاته والتي قد تكون غير واقعية. فجد لاين ل دينستن (2005 Lain L. Densten) يعرف الإحترق النفسي بأنه زملة من الأعراض تنبعث من إدراك الفرد لحاجاته وتوقعاته غير المشبعة. وتميز تلك الزملة بخيبة أمل متزايدة Disillusion مرتبطة بأعراض نفسية وبدنية تقلل من تقدير الذات وتزداد تدريجياً عبر فترة من الزمن (Bohorquez, 2005). كما نجد في تعريف إليزابيث بوركويز Elizabeth Bohorquez للإحترق النفسي. حيث ترى أنه: الإنهاك للمصادر النفسية للفرد إذ يعمل الإحترق النفسي على إنهاء الفرد عن طريق المجاهدة المفرطة في الوصول لبعض التوقعات غير الواقعية المفروضة من الذات أو من قيم المجتمع (Bohorquez, 2005).

ويمكن أن نرى الإحترق النفسي المهني -مسترشدين بما سبق لنا عرضه مع رؤيتنا الخاصة-

على أنه: زُمَّةٌ من الأعراض النفسية والبدنية تتميز بالإتهاك الانفعالي والبدني، واضطراب العلاقات الإنسانية بالعمل، وانخفاض كفاءة الفرد، والمشاعر السلبية تجاه العمل وما يرتبط به. وغالبًا ما تمتد الأعراض لخارج مكان العمل. ويحدث هذا كنتيجة واستجابة للضغوط الشديدة طويلة المدى بالعمل، أو لعدم التقارب بين توقعات الفرد وبين واقع العمل، أو بين مطالب العمل الانفعالية وبين مصادر وقدرات الفرد منها ومدى توافرها لديه.

وبالضرورة سوف ينعكس الإحترق النفسي المهني للفرد ويظهر أثره السلبى على مختلف جوانب حياته؛ وكأنه إحترق نفسى عام، ليس قاصراً على كونه مهنيًا، وإنما المهنة أو العمل هما الأصل فقط والسبب الأساسى فيه.

هذا، مع ملاحظة أننا -بالقياس على التعريف السابق- يمكن أن نجد إحتراقًا نفسيًا عامًا، أو إحتراقًا أسريًا، أو إحتراقًا اجتماعيًا... وفقًا للسبب الأساسى الذى يوجد وراء الإحترق النفسى لدى الفرد؛ أو العامل الجوهرى الذى تسبب فى إيجاده وإظهاره.

قياس الإحترق النفسي

نحتاج في كثير من الحالات إلى قياس الإحترق النفسي لدى الفرد أو الجماعات مثل مواقف التشخيص النفسي أو الإرشاد والعلاج أو تقدير الصلاحية للعمل أو الأجازات المرضية أو التقاعد... إلخ ...

والقائمة الأشهر والأوسع استخداماً في قياس الإحترق النفسي هي قائمة ماسلاش للإحترق النفسي Maslach Burnout Inventory من إعداد كرسيتينا ماسلاش؛ وهي للقائمة التي يوجد منها ثلاثة إصدارات: الإحترق النفسي في المجال الطبي، والإحترق النفسي في المجال التربوي، والإصدار العام. وتقوم فكرة القائمة على أساس وجود ثلاثة أبعاد رئيسية للإحترق النفسي المهني، هي:

(١) الإنهاك الانفعالي Emotional Exhaustion (الشعور بالإرهاق الوجداني واستنزاف الفرد في عمله)،

(٢) وفقدان الشعور بال شخصية Depersonalization (نمو اتجاهات سلبية وباردة نحو الذات والآخرين)،

(٣) والانجاز الشخصي السلبي Negative Personal Accomplishment (فقدان الشعور بكفاءة الذات وعدم الرضا عن انجازات الفرد).

والقائمة عدة ترجمات بالبيئة العربية، والاستخدام الأكثر شيوعاً لها هو الخاص بالإصدار التربوي منها، واستخدم في العديد من الدراسات العربية بأكثر من دولة. وهناك

شبه إجماع على الأبعاد الثلاثة الرئيسة التى قدمتها ماسلاش، واتساق هذه الأبعاد فى بعد عام للإحترق النفسى. إلا أن القائمة لا تتسع لتشمل بعض مظاهر الإحترق النفسى التى تُكد عليها باحثون آخرون مثل افتقاد معنى العمل وعدم الشعور بقيمته (وهو الإحساس لذى أشار باحثون إلى أنه الإحساس الرئيسى. وراء زُمَّة أعراض الإحترق النفسى)؛ ومثل أيضاً المصاحبات الأخرى خارج نطاق العمل والمرتبطة بأعراض الإحترق النفسى أو جزء منه.

والمقاييس العربية التى ترجمت فى الإطار البحثى غالبيتها اتجهت لبحث الإحترق النفسى لدى العاملين بالمهن الإجتماعية والإنسانية أو ما يطلق عليها العمل الوجدانى Emotional Labor؛ مثل المعلمين، والمرضين، والرياضيين، والإعلاميين. والعديد من هذه المقاييس ذات طبيعة تخصصية، تبحث فى الإحترق النفسى داخل نطاق المهن التخصصية، مثل أن يتناول مقياس الإحترق النفسى للمعلم (سلوك الطلاب، العلاقة بالإدارة، والمناهج، والعلاقة بالموجهين) وهى طبيعة نوعية لمقاييس لا يصلح معها لتعميم.

هذا؛ وتفتقد البيئة البحثية العربية مقياساً عاماً للإحترق النفسى المهنى يصلح للتعميم على معظم المهن يتناولها للمظاهر العامة المشتركة لزملة الإحترق، ويمكن استخدامه مع لمهن ذات المطالب الوجدانية (المهن الإنسانية) وغيرها فى نفس الوقت؛ بحيث لا يتجاهل اتقسم العريض من المهن الأخرى وهى مهن الصناعة والمهن التى لا تتطلب التعامل المباشر مع الأفراد.

وقد أدى بنا ذلك إلى التفكير فى إعداد مقياس للإحترق النفسى المهنى له المواصفات

التالية:

- (١) يراعى بيئة العمل المحلية .
- (٢) يصلح للتطبيق على جميع المهن بما فيها للمهن الصناعية .
- (٣) يراعى ما استقر من فهم وإطار نظرى للإحتراق النفسى عبر العقدين الماضيين، وخاصة فى أبعاده ومظاهره الرئيسية شبه المتفق عليها، إضافة لرؤيتنا الخاصة .
- (٤) يتيح دراسة الإحتراق النفسى لدى قطاع عمل عريض جداً، لم ينتبه لدراسة مظاهر إحتراقه النفسى (قطاع الصناعة) والتعرف على سيكولوجية تلك الزملة لديهم ومدى تشابهها واختلافها مع مظاهرها فى بيئات عمل أخرى، فى بحوث ودراسات لاحقة .
- (٥) يستفيد مما أتىح الحصول عليه من مقاييس للإحتراق النفسى؛ سواء فى ذلك أكانت باللغة العربية أم كانت بغيرها .

وصف مقياس الإحترق النفسى المهنى وتصحيحه

[الإحترق النفسى فى العمل]

يتكون مقياس الإحترق النفسى المهنى -الذى نظرحه الآن- من مقياس كلى للإحترق النفسى فى العمل يشتمل على خمسة مقاييس فرعية . وهكذا؛ فإن المقياس مكون على النحو التالى:

أولاً: المقياس الكلى للإحترق النفسى:

يتكون المقياس الكلى من ٦٢ عبارة أو بندا -على نحو ما سوف ترد فيما بعد عند الحديث عن تعليمات المقياس وفقراته- تقيس الإحترق النفسى المهنى . والدرجة المرتفعة عليه تشير إلى ارتفاع فى الإحترق النفسى، بينما تشير الدرجة المنخفضة إلى انخفاض فى الإحترق النفسى . وبالتالي فإن ارتفاع الدرجة يشير إلى شدة معاناة الفرد من زملة أعراض الإحترق النفسى المهنى، أو إلى شدة إحترق الفرد فى العمل، والتي تتمثل فى مجموعة من الأعراض النفسية والبدنية تتميز بالإرهاك الانفعالى والبدنى واضطراب العلاقات الإنسانية بالعمل، وشعور الفرد بانخفاض كفاءته المهنية، ووجود المشاعر السلبية تجاه العمل . وتمتد الأعراض لخارج مكان العمل حيث يعانى الفرد من اضطراب فى العلاقات الاجتماعية والأسرية وغيرها . والدرجة المنخفضة على المقياس تشير إلى انخفاض معاناة الفرد من تلك الأعراض .

ثانياً: المقاييس الفرعية:

١ - مقياس الإنهاك النفسى والبدنى: ويتكون المقياس من مجموعة من العبارات عددها

٢١ عبارة، أرقام (١، ٣، ٦، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٧، ١٨، ١٩، ٢١، ٢٣، ٢٤، ٢٥،

٣٤، ٣٥، ٣٩، ٤٦، ٥٧، ٥٨، ٦٢)، والعبارات جميعها فى اتجاه قياس الإنهاك

النفسى، والدرجة المرتفعة على المقياس تشير إلى معاناة الفرد النفسية والبدنية من

عمله وشعوره بفقدان الطاقة وإحساسه بأن طاقته الانفعالية والبدنية قد استهلكت.

ويتوافق ذلك مع مشاعر التوتر والإحباط والضيق وكثرة العمل، والعديد من

الاضطرابات البدنية مثل الصداع وآلام الظهر والشعور بالإرهاق والاستيقاظ من النوم

متعباً وفقدان الطاقة اللازمة للقيام بمهام إضافية فى العمل.

٢ - مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل: ويتكون المقياس من ١٠ عبارات،

أرقامها (٥، ١٥، ٢٦، ٣٦، ٣٧، ٤٧، ٥٤، ٦٣، ٦٦، ٦٨). والعبارات جميعها فى

اتجاه قياس اللامبالاة واضطراب العلاقات. والدرجة المرتفعة على هذا المقياس تشير

إلى وجود علاقات سلبية وباردة ومضطربة بين الفرد وبين زملائه فى العمل، أو مع

من يتعامل معهم ببيئة عمله؛ فيعانى الفرد من سرعة الغضب والشك والريبة

والاستهتار بالعلاقات مع من يتعامل معهم فى بيئة عمله، وتسود لديه مشاعر البلادة

والاستهتار واللامبالاة.

٣ - مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الانجاز: ويتكون المقياس من ١٠ عبارات،

أرقامها (٧، ٢٠، ٢٨، ٣١، ٤٣، ٥٠، ٥١، ٥٩، ٦٩، ٧١). والعبارات جميعها فى

اتجاه قياس الشعور بانخفاض الكفاءة والانجاز. والدرجة المرتفعة على المقياس تشير

إلى شدة معاناة الفرد من وجود وجهة نظر سلبية عن نفسه وقدرته على العمل بوظيفته، وشعوره بأنه غير مناسب وغير منتج في عمله، وإحساسه بتدنى كفاءته المهنية وانخفاض مستوى انجازه .

٤ - مقياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل: ويتكون المقياس من ١٥ عبارة، أرقامها (٢، ٤، ٨، ١٠، ٢٢، ٢٩، ٣٢، ٣٣، ٤٤، ٤٨، ٥٢، ٥٣، ٥٦، ٦٠، ٦٥) .
والعبارات جميعها في اتجاه قياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل في نظر العامل. والدرجة المرتفعة على المقياس تشير إلى وجود اتجاهات سلبية للفرد نحو عمله، وشعوره بانخفاض قيمة هذا العمل وعدم جدواه، وأنه في الوظيفة الخطأ بالنسبة له، وعدم رضى الفرد عن سياسات وإدارة العمل، ورغبته في ترك العمل، والشعور بعدم الراحة أثناء الوجود بالعمل.

٥ - مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية: ويتكون المقياس من ٦ عبارات، أرقامها (٢٧، ٤١، ٤٢، ٤٩، ٦١، ٧٠) .
وعبارات المقياس جميعها في اتجاه قياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية. والدرجة المرتفعة على هذا المقياس تشير إلى التأثير السلبي للعمل على باقى جوانب حياة الفرد الاجتماعية والأسرية، وعدم وجود الكثير من الوقت لقيام الفرد بكثير من شؤونه الخاصة بسبب انشغاله فى العمل، واضطراب العلاقات الأسرية والحميمية بسبب إنهاك الفرد وانشغاله فى عمله .

تصحيح المقياس:

أما فى تصحيح مقياس الإحترق النفسى الكلى ومقاييسه الفرعية (الخمسة) فقد أخذنا

بمدرج ليكرت لبدائل الاستجابات على البنود حيث كانت بدائل الاستجابات خمسة هي:
 (١) تنطبق دائماً؛ وتعطى ٥ درجات. (٢) تنطبق غالباً؛ وتعطى ٤ درجات. (٣) تنطبق
 أحياناً؛ وتعطى ٣ درجات. (٤) تنطبق نادراً؛ وتعطى درجتان ٢. (٥) لا تنطبق أبداً؛ وتعطى
 درجة واحدة ١.

وتجمع درجات البنود جميعاً معاً لتصبح الدرجة الكلية الخام لمقياس الإحتراق النفسي
 المهني؛ لتشير إلى مدى الإحتراق النفسي في مجال العمل وذلك بتحويلها إلى درجة تائية
 حسب جداول المعايير الواردة بعد (في جدول رقم ١٩). وكلما ارتفعت درجة المفحوص
 على المقياس دل ذلك على ارتفاع مستوى الإحتراق النفسي لديه.

ويمكن عمل صفحة نفسية عدد الرغبة في عمل دراسة تشخيصية مقارنة لجوانب
 ومظاهر الإحتراق النفسي المهني عند فرد معين أو مجموعة معينة أو مؤسسة عمل ما،
 وذلك بالنظر إلى درجة كل مقياس فرعي على حدة في ضوء متوسطه الحسابي وانحرافه
 المعياري، على أساس ما هو وارد في الجدول رقم (١٧)، أو رقم (١٨) حسب ما هو أنسب؛
 ومقارنة المقاييس الفرعية بعضها مع بعض على نفس الأساس.

إجراءات إعداد المقياس وتقنيته

تمت الإجراءات والدراسات والخطوات النظرية والتجريبية والميدانية والإحصائية التالية أثناء إعداد المقياس وتكوينه وتقنيته؛ حتى نستطيع عمل ما يلزم لبنائه وتكوينه من إجراءات وتجارب وتعديلات على صورته الأولى حتى استقر إلى الصورة النهائية التى تحدثنا عنها سابقاً، والتي أصبحت الآن صالحة للاستخدام بدرجة مقبولة لأغراض البحث العلمى، وقياس وتشخيص الإحترق النفسى المهنى لدى الأفراد والجماعات والمؤسسات؛ (وسوف نورد نص المقياس فيما بعد) .

(١) فكانت البداية مراجعة نظرية مكتبية لتراث ظاهرة الإحترق النفسى وبعض الكتابات المرتبطة بموضوعها والمقاييس المتاحة لقياس الظاهرة سواء بالعربية أو بالأجنبية، خاصة قائمة ماسلاش للإحترق النفسى، وقائمة بيفرلى بوتز وبعض ما أتيج على شبكة الانترنت من مقاييس للإحترق النفسى. ثم استقر رأياً على التعريف السابق للإحترق النفسى المهنى مسترشدين فى ذلك بقراءاتنا السابقة وبرؤيتنا الخاصة للظاهرة .

(٢) أعددنا - فى ضوء ماسبق، وفى ضوء الأبعاد التى تحدث عنها التراث لظاهرة الإحترق النفسى ومسبباتها ومظاهرها وأبعادها- ٨٨ فقرة أو بنداً كصورة أولية نجرى عليها ما يلزم من دراسات تجريبية؛ يستنبعها التعديلات اللازمة على البنود من حيث التنقيح والحذف والإضافة والتعديل لكى تصيح فى النهاية صالحة للدخول فى بناء المقياس وتكوينه. ولقد استوحينا من هذا العدد حوالى الثلث من مقاييس

سابقة للإحترق النفسي؛ وأضفنا حوالى الثلاثين من وضعنا واجتهادنا.

(٢) طبق الاستبيان على خمس عشر فرداً للتأكد من وضوح العبارات وفهمها فهماً صحيحاً. وأسفر هذا عن تغيير صياغة بعض العبارات بأسلوب أكثر سهولة، وفيما من جانب المفحوصين.

(٤) تم بعد ذلك استكمال دراسة عمليات التقنين المختلفة -والتي نعرضها فيما يلي- على عينة من ١٠٠ فرد؛ (٤٥) من العاملين بشركة بهجت للإليكترونيات بمدينة السادس من أكتوبر، و(٥٥) من العاملين بمصانع تكس-سالمكو للنسيج بمدينة العاشر من رمضان على النحو الوارد فيما يلي:

أولاً: التحليل العاملي للمقياس

تم إجراء عمليات التحليل العاملي Factorial Analysis على بنود مقياس الإحترق النفسى بهدف محدد وهو التعرف على مدى صدقه العاملي وإمكانية استخراج عامل عام، ومدى شيوع هذا العامل العام بين بنود المقياس، ومعرفة البنود غير المشبعة عليه؛ إلى جانب التعرف على العوامل الطائفية المستخرجة [الإرهاك النفسى والبدنى- اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل- الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز- عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل- المصاحبات الاجتماعية والأسرية].

وقد أجرى التحليل العاملي بطريقة المكونات الأساسية Component Principles لبنود المقياس على أساس الجذر الكامن واحد صحيح. وكانت نتائج التحليل كما هي معروضة بجدول رقم (١).

جدول رقم (١)

العوامل المستخرجة ونسب التباين (ن = ١٠٠)

العوامل	نسبة التباين الكلى %	نسبة التباين %
١	٢٠, ٢٣٠	٢٠, ٢٣٠
٢	٢٤, ٩٥٠	٤, ٧٢٠
٣	٢٩, ١٢٢	٤, ١٧٢
٤	٣٢, ٧٦٥	٣, ٦٤٣
٥	٣٦, ١٠٩	٣, ٣٤٤
٦	٣٩, ١٦٥	٣, ٠٥٦

وتشير نتائج الجدول رقم (١) إلى استخراج عامل عام شائع حاز على نسبة تباين تصل إلى ٢٠٪ من التباين الكلى، ود عوامل طائفية. وحازت جميع العوامل على تباين كلى قدره ١٦٥, ٣٩٪.

- وقد أسفر التحليل العاملى عن استبعاد ٢٦ بنداً لم يكن لها تشعب مقبول على العامل العام واستبقاء الـ ٦٢ بنداً فقط المشبعين على العامل العام. وكان المعيار أن يكون تشعب البند على العامل لا يقل عن (٠,٣).

ثانياً: الاتساق الداخلي للمقياس

فمنا بحساب الاتساق الداخلي لكل مقياس من المقاييس الفرعية كل على حدة، ثم للمقياس الكلي (العام)؛ وذلك في صورته المستخرجة من التحليل العاملى. وقد حسب اتساق كل مقياس فرعى مع البنود التى تمثله فى المقياس الكلي (أو العام)؛ عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل بند وبين مجموع بنود المقياس الفرعى؛ والتعرف على دلالات الارتباط بينهما، ثم حساب اتساق كل بند من بنود المقياس الكلي (جميع البنود الـ ٦٢) مع المقياس العام (الكلي)؛ ممثلاً فى مجموع درجات بنود المقياس كوحدة متكاملة. فكانت نتائج ذلك كما يلى:

(١) الاتساق الداخلي بين "مقياس الإنهاك النفسى والبدنى"، وبين كل من بنوده:

تتضح نتائج دراسة الاتساق الداخلى بين هذا المقياس الفرعى وبنوده التى تمثله على نحو ما نعرضها فى الجدول رقم (٢). وتشير إلى درجة عالية من الاتساق.

سوف نستخدم رموز الدلالات الإحصائية الواردة هنا كما يلى:

* تعنى أن معامل الارتباط أو للفروق دالة عند مستوى (٠,٠٥).

** تعنى أن معامل الارتباط أو للفروق دالة عند مستوى (٠,٠١).

*** تعنى أن معامل الارتباط أو للفروق دالة عند مستوى (٠,٠٠١) أو أقل.

مع ملاحظة أنه كان من الأفضل وضع هذا للتعبير أسفل الصفحة التالية لكن حكمتنا ضرورات الطباعة.

جدول رقم (٢)

معاملات الارتباط بين مقياس الإنهاك النفسي والبدني

ويبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

معامل ارتباط البند مع المقياس	بنود مقياس الإنهاك النفسي والبدني
*** -٠,٥٤٧	أصبحت سريع للغضب من مشكلات العمل التي تقابلني
*** -٠,٤٨٤	أنا غير راض عن حياتي
*** -٠,٤٦١	كثير من مشاكلي للفضية سيبيها عملي للحالي
*** -٠,٤٨٥	أعاني من الأرق
*** -٠,٧١٧	أشعر باليأس من نوعية عملي
*** -٠,٦٥٥	معظم أفكارني عن عملي للحالي سلبية
*** -٠,٦٦٩	يضايقتني أن عملي ثقيل علي من الناحية للفضية
*** -٠,٦٧٨	أصبحت أكثر كتابة وحزناً منذ تسلمت عملي للحالي
*** -٠,٧٦٣	أنا متضايق من عملي
*** -٠,٤٩٢	أشعر بصنيق في يوم العمل الأول من كل أسبوع
*** -٠,٦٦٥	أشعر كلندي قد أنفقت كل صحتني في العمل دون فائدة
*** -٠,٦٥٤	أصبحت أكثر توتراً بسبب عملي
*** -٠,٧٠٣	أشعر بأنني لكره عملي
*** -٠,٤٢٢	قلت قدرتي علي تحمل اللكالت لثني ثقيل علي
*** -٠,٧١٥	أجد نفسي متضايقاً من عملي
*** -٠,٧٥٠	أشعر بالسهل بسرعة أثناء للعمل
*** -٠,٤٣٢	أعاني بصورة متزايدة من امضطرابات وأمراض بدنية
*** -٠,٥٤٨	أشعر بالتعب عند قيامي من النوم وشعوري بمواجهة يوم عمل آخر
*** -٠,٤٦٨	يجبني عملي هذا أخشي الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة
** -٠,٧٨٨	أعاني أحياناً من كثرة للتوم
*** -٠,٣٦٨	أشعر بالتعب بسرعة من للعمل

(٢) الاتساق الداخلي بين "مقياس اللامبالاة

واضطراب العلاقات في العمل"، وبين كل من بنوده،

وتتضح نتائج الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي والبنود التي تمثله؛ كما هو واضح في الجدول رقم (٣)؛ مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٣)

معاملات الارتباط بين مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل

وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

معامل الارتباط مع المقياس	بنود المقياس
*** ٠,٣٧١	أصبحت سهل الاستثارة والغضب من زملائي بالعمل
*** ٠,٦٢٣	من أعمل معهم لا يقدرُونَ إنتاجي ومجهودي في العمل
*** ٠,٥١٦	أقابل كثيراً من مشكلات العمل بالسخرية والتهمك
*** ٠,٥٤٣	أتعامل بشك وريبة مع الأفراد في عملي
*** ٠,٤٨٣	أدخل في صراعات كثيرة في عملي
*** ٠,٣٧٠	يتعبني التعامل مع الناس
*** ٠,٤١٦	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض
*** ٠,٦٠٢	فقدت قدرتي على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم
*** ٠,٥٧٢	أرى أن زملائي في العمل لا يقدرُوني
*** ٠,٦٤٥	أرى أن رؤسائي في العمل لا يقدرُوني

(٣) الاتساق الداخلي بين "مقياس الشعور

بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز" وبين كل من بنوده:

تتضح نتائج الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي والبنود التي تمثله، كما هو مبين في الجداول رقم (٤)؛ مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٤)

معاملات الارتباط بين درجات مقياس الشعور

بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

معامل الارتباط مع المقياس	بنود المقياس
***٠,٥٢٢	أرى أنني لم أنجز شيئاً ذا قيمة في عملي الحالي
***٠,٥٢٢	أرى أنني مخيب لآمال كثير ممن حولي
***٠,٦٣٩	مستوى أدائي في العمل غير مرض بالنسبة لي
***٠,٥٢١	أعمل كثيراً لكن ما أنجزه قليل
***٠,٥٨٢	لنا بطء في إنجاز العمل
***٠,٦٧٦	أشعر أنني فقدت تقني في كفاءتي للمهنية
***٠,٥٩٤	لا تلوح في الأفق أي فرصة للتقدم في عملي الحالي
***٠,٧١٩	أشعر أنني قد اخترت مهنة غير مناسبة لي
***٠,٥٢٧	كثيراً ما أتسى للتعليمات الخاصة بعملتي
***٠,٧١٨	أعتقد أنني أصبحت أقل مهارة في عملي

(٤) الاتساق الداخلي بين "مقياس عدم التوافق المهني

وانخفاض قيمة العمل"، وبين كل من بنوده:

وتتضح نتائج الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي والبنود التي تمثله؛ كما هو مبين في الجدول رقم (٥)؛ مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٥)

معاملات الارتباط بين درجات مقياس عدم التوافق

وانخفاض قيمة العمل وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

معامل الارتباط	بنود المقياس
*** ، ٤٣٤	عادة ما أهد بترك عملي
*** ، ٤١٢	أرى أن ما أحصل عليه من عملي قليل
*** ، ٤٥٦	أحب الحصول على أجازات طويلة من عملي
*** ، ٥٥٥	أكثر من النظر في الساعة متعجلاً نهاية يوم العمل
*** ، ٦٥٢	أرى أن السياسات والقرارات الإدارية تنقل من قدرتي على أداء عملي بصورة حسنة
*** ، ٦٧٨	أشعر أن عملي ليس له قيمة
*** ، ٥٨٠	أشعر أن عملي الحالي لا يمنحني ما أطمح إليه
*** ، ٧٦٩	أحدث نفسي كثيراً بترك عملي الحالي
*** ، ٧٤٢	أشكر كثيراً من عملي للحالي
*** ، ٦٦٦	أشعر بأنني في المؤسسة الخطأ أو الوظيفة الخطأ
*** ، ٤٣٠	يبدو عملي تافهاً
*** ، ٣٩٦	منصف مستوى أدائي لكثرة منغوط العمل
*** ، ٧١٧	أرغب في تغيير عملي
*** ، ٦٠٥	منغوط إدارة العمل شديدة لكي أنجز العمل بدجاح
*** ، ٤٣٢	لا أعتقد أنني سأستمر في عملي هذا لفترة طويلة

(٥) الاتساق الداخلي بين "مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية" وبين كل من بنوده:

ويبين الجدول رقم (٦) الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي وبين كل من البنود التي تمثله؛ مما يشير إلي درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٦)

معاملات الارتباط بين مقياس المصاحبات الاجتماعية

والأسرية وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

معامل الارتباط مع المقياس	بنود المقياس
*** ٠,٦٥٥	تؤثر حياتي المهنية تأثيراً سلباً علي بقية جوانب حياتي الأخرى
*** ٠,٦٠٤	صنعت رغبتني في المباشرة الجنسية منذ اشغلت في عملي هذا
*** ٠,٧٠٤	أصبحت أري أفراد عائلتي وأصدقائي المقربين أقل مما أعتدت عليه
*** ٠,٤٧٢	أمرتي غير راضية عن عملي الحالي
*** ٠,٦٧٣	بسبب لشغالي في العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أموري الخاصة
*** ٠,٦٧٠	تؤثر مشاعري عن العمل علي حياتي الخاصة

هذا؛ وباستعراض الجداول أرقام (٢) و(٣) و(٤) و(٥) و(٦) التي عرضناها عن الارتباطات بين كل بند من البنود التي تكون مقاييس الإحترق النفسي المهني الفرعية الخمسة مع كل مقياس فرعي تدخل في تكوينه وتتطوي تحته؛ نجد أن هذه الارتباطات كانت مرتفعة ودالة إحصائياً إلي حد كبير؛ مما يجعلنا نقف إلي حد كبير في

أن مجموعة البنود التي تكون كل مقياس فرعي كانت بالفعل تمثله وتصلح لقياسه. وبالتالي كان الاتساق دلخل كل مقياس فرعي عال، مما نتج عنه ارتفاع معاملات الارتباط بشكل واضح.

(٦) الاتساق الداخلي بين المقياس الكلي، وبين كل بند على حدة من بنوده (فقراته):

يوضح الجدول رقم (٧) هذا الاتساق الداخلي بين مقياس الإحترق النفسي المهني الكلي (ككل في مجموعه) وبين كل فقرة أو بند من فقراته أو بنوده على حدة.

جدول رقم (٧) : معاملات الارتباط بين المقياس الكلي للإحترق النفسي

وبين كل بند من بنوده علي حدة (ن = ١٠٠)

الرقم	بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس الكلي
١	أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التي تقابني	٠,٤٧٠***
٢	عادة ما أهدأ بترك عملي	٠,٣٣٨***
٣	أنا غير راض عن حياتي	٠,٤٣٧***
٤	أري أن ما أحصل عليه من عملي قليل	٠,٣٧٧***
٥	أصبحت سهل الامتناع والغضب من زملائي بالعمل	٠,٣٣٩***
٦	كثير من مشاكل النفسية سببها عملي للحالي	٠,٤١٥***
٧	أري أنني لم أنجز شيئاً ذا قيمة في عملي للحالي	٠,٥١٦***
٨	أحب للحصول علي أجازات طويلة من عملي	٠,٣٥٣***
٩	أكثر من النظر في الساعة متجلاً نهاية يوم للعمل	٠,٥١٣***
١٠	أعاني من الأرق	٠,٣٨٥***
١١	أضطر باليأس من نوعية عملي	٠,٦٨٠***
١٢	أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بدنية	٠,٣٩٨***
١٣	مستم أفكارني عن عملي للحالي سلبية	٠,٦٧٨***
١٤	من أعمل معهم يقدرون إنتاجي ومجهودي في العمل	٠,٤٨٠***
١٥	يضايقني أن عملي ثقيل علي من اللاحية النفسية	٠,٦٠٧***
١٦	أصبحت أكثر كتابة وحزناً منذ تسلمت عملي للحالي	٠,٦٤١***
١٧	أنا متضايق من عملي	٠,٧٣٨***

تابع جدول رقم (٧)

الرقم	بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس الكلى
١٨	أرى أفتى مخيب لآمال كثير ممن حولى	***٠,٤١١
١٩	أشعر بالثعب عند قيامى من النوم وشعورى بمواجهة يوم عمل آخر	***٠,٤٧٠
٢٠	أرى أن السياسات والقرارات الإدارية تقلل من قدرتى على أداء عملى بصورة حسنة	***٠,٥٦٣
٢١	أشعر بحنيق فى يوم العمل الأول من كل أسبوع	***٠,٥٠٦
٢٢	أشعر كأننى قد أنفيت كل صحتى فى العمل دون فائدة	***٠,٦٥٥
٢٣	يجعلنى عملى هذا أخشى الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة	***٠,٤٠٥
٢٤	أقابل كثيراً من مشكلات العمل بالسخرية والتهكم	***٠,٤٨٦
٢٥	تؤثر حياتى السهنية تأثيراً سيئاً على بقوة جوانب حياتى الأخرى	***٠,٥٣٠
٢٦	مستوى أدائى فى العمل غير مرض بالنسبة لى	***٠,٥٤٠
٢٧	أشعر أن عملى ليس له قيمة	***٠,٧٠١
٢٨	أعمل كثيراً لكن ما أنجزه قليل	***٠,٣٨١
٢٩	أشعر أن عملى للحالى لايمدحنى ما أطمح إليه	***٠,٥٤٣
٣٠	أحدث نفسى كثيراً بترك عملى الحالى	***٠,٧٢٥
٣١	أصبحت أكثر توقراً بسبب عملى	***٠,٦٢٣
٣٢	أشعر بأنى أكره عملى	***٠,٦٨٩
٣٣	أتعامل بشك وريبة مع الأفراد فى عملى	***٠,٤٢٦
٣٤	أدخل فى صراعات كثيرة فى عملى	***٠,٤٢٥
٣٥	أعانى أحياناً من كثرة النوم	***٠,٣٢١
٣٦	منعت رضى فى المباشرة للجلسية منذ أشتغل فى عملى هذا	***٠,٤٢٤
٣٧	أصبحت أرى أفراد عائلتى وأصدقائى المقربين أقل مما أصدت عليه	***٠,٤٢٩
٣٨	أنا بطئ فى إنجاز للعمل	***٠,٤٢٢
٣٩	أشكر كثيراً من عملى للحالى	***٠,٧٥٨

تابع جدول رقم (٧)

معامل الارتباط مع المقياس الكلى	بنود المقياس	الرقم
*** ٠, ٣٨٧	أشعر بالتعب بسرعة من العمل	٤٠
*** ٠, ٣٢٢	يتعبنى للتعامل مع الناس	٤١
*** ٠, ٦٥١	أشعر بأننى فى المؤسسة للخطأ أو الوظيفة للخطأ	٤٢
** ٠, ٣٩٤	أسرتى غير راضية عن عملى الحالى	٤٣
*** ٠, ٥٢٩	أعتقد أننى أصبحت أقل مهارة فى عملى	٤٤
*** ٠, ٥٧٨	أشعر أننى فقدت ثقتى فى كفاءتى المهنية	٤٥
*** ٠, ٤٧٧	يبدو عملى تافهاً	٤٦
*** ٠, ٤٠١	منضف مستوى أدائى لكثرة منضوط العمل	٤٧
** ٠, ٣٣٢	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض	٤٨
*** ٠, ٧٠٠	أرغب فى تغيير عملى	٤٩
*** ٠, ٤٠٨	قلت قدرتى على تحمل اللكيات التى تقال على	٥٠
*** ٠, ٧٥٥	أجد نفسى ضائعاً بعملى	٥١
** ٠, ٥٩٣	لا تلوح فى الأفق أى فرصة للترقى فى عملى الحالى	٥٢
*** ٠, ٤٨١	منضوط إدارة العمل شديدة لكى أنجز العمل بنجاح	٥٣
*** ٠, ٥٠٧	بسبب لشغالى فى للعمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أمورى الخاصة	٥٤
*** ٠, ٦٩٠	أشعر بالمال بسرعة أثناء العمل	٥٥
*** ٠, ٥١٠	فقدت قدرتى على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم	٥٦
*** ٠, ٣٣٧	أعتقد أننى سأستمر فى عملى هذا لفترة طويلة	٥٧
*** ٠, ٤٤٤	أرى أن زملائى فى للعمل لا يقدرونى	٥٨
*** ٠, ٤٧٣	أرى أن رؤسائى فى للعمل لا يقدرونى	٥٩
*** ٠, ٦٥٠	أشعر أننى قد اخترت مهنة غير مناسبة لى	٦٠
*** ٠, ٥١٢	تؤثر مشاعرى عن للعمل على حياتى للخاصة	٦١
*** ٠, ٣٥٣	كثيراً ما أنسى للتعليمات الخاصة بعملى	٦٢

تظهر نتائج الجدول رقم (٧) تمتع المقياس الكلي للإحترق النفسي بدرجة مرتفعة من الاتساق الداخلي، عبر عنها ارتباط المقياس بجميع بنوده كل علي حدة، وبصورة دالة، وبمستوي دلالة مرتفع يفوق معدل ثقة ٩٩,٩٪ وينخفض عن معدل شك ٠,٠٠١ مؤكداً علي جودة البناء الداخلي للمقياس ككل. هذا علاوة علي ماسبق أن عرضناه في الجداول السابقة لمن جدول رقم (٢) حتي جدول رقم (٦) من ارتباطات دلت علي الاتساق الداخلي بين كل من المقاييس الفرعية والبنود الخاصة بها كل علي حدة.

(٧) الاتساق الداخلي بين المقياس الكلي، والمقاييس الفرعية بعضها البعض؛

ولزيادة الإطمئنان علي الاتساق الداخلي قام المعدان أيضاً بحساب معاملات الارتباط لمصفوفة المقاييس الفرعية للإحترق النفسي للتعرف علي دلالة علاقتها ببعضها البعض وعلاقتها بالمقياس الكلي؛ كما يوضح الجدول رقم (٨) ذلك.

جدول رقم (٨) مصفوفة الارتباطات بين المقاييس الفرعية
والمقياس الكلي للإحترق النفسي بعضها وبعض (ن = ١٠٠)

المقياس	مقياس الإنهاك النفسي والبهلي	مقياس الالاميات واضطراب العلاقات في العمل	مقياس الشعور بالكفاية وضعف الإنجاز	مقياس عدم التوافق للمهني وخفض قيمة العمل	مقياس للصاحبات الاجتماعية والأسرية	المقياس الكلي للإحترق النفسي
مقياس الإنهاك النفسي والبهلي	*** .٠٦٩١	*** .٠٧١٥	*** .٠٨٦٤	*** .٠٦٦٩	*** .٠٩٥٠	***
مقياس الالاميات واضطراب العلاقات في العمل		*** .٠٧٣٦	*** .٠٧١٢	** .٠٥٢١	*** .٠٨٢٢	***
مقياس الشعور بالكفاية وضعف الإنجاز			*** .٠٦٨٧	*** .٠٥٩٢	*** .٠٨٣٩	***
مقياس عدم التوافق للمهني وخفض قيمة العمل				*** .٠٦٠٨	*** .٠٩٢٧	***
مقياس للصاحبات الاجتماعية والأسرية					*** .٠٧٤٠	***
المقياس الكلي للإحترق النفسي						***

توضح نتائج معاملات الارتباط بالجدول رقم (٨) جودة الاتساق الداخلي لمقياس الإحترق النفسي، حيث تظهر مصفوفة الارتباطات وجود ارتباط دال موجب بين جميع المقاييس الفرعية بعضها وبعض من جانب؛ وبين المقياس الكلي والمقاييس الفرعية كل علي حدة من جانب آخر. حيث نجد أن جميع الارتباطات كانت عند مستوي ثقة تتجاوز ٩٩,٩٪ وتقل عن مستوي شك ٠,٠٠١ .

والنتائج السابقة تظهر جودة البناء الداخلي للمقياس ككل، ولكل مقياس فرعي علي حدة؛ حيث كانت جميع بنود المقياس وجميع مقاييسه الفرعية والمقياس ككل كلها مرتبطة ببعضها البعض بصورة مرتفعة الدلالة؛ علي نحو ما أوضحنا، كما كانت جميعها مرتفعة ومقبولة، مما يدل على ارتفاع مستوي اتساق المقياس .

(٨) التحليل العاملي التأكيدى للمقاييس الفرعية:

وتأكيداً للاتساق الداخلي الجيد للمقياس الكلي أيضاً؛ فقد أجري للمعدان تحليلاً عاملياً تأكيدياً للمقاييس الفرعية للتأكد من أنها جميعاً تمثل عاملاً عاماً للإحتراف النفسي. وأجري التحليل بطريقة المكونات الأساسية لهويتلينج، علي عينة التقنين البالغة ١٠٠ فرد؛ علي نحو ما ينصح من الجداول أرقام (٩) و(١٠) و(١١).

جدول رقم (٩)

نسب الاستخلاص للمقاييس الفرعية (ن = ١٠٠)

الاستخلاص	للمقياس الفرعي
٠,٨٤١	١ - الإتهاك النفسي والبدني
٠,٧٢٤	٢ - اللامبالاة واضطراب للعلاقات في العمل
٠,٧٤٨	٣ - الشعور بانخفاض للكفاءة وضعف الإنجاز
٠,٨١٤	٤ - عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل
٠,٦٠٦	٥ - المصاحبات الاجتماعية والأسرية

جدول رقم (١٠)

التباين الكلي ونسبة التباين للعوامل المستخرجة (ن = ١٠٠)

العوامل المستخرجة	نسبة التباين	النسبة الكلية للتباين
١	٧٤,٦٧٠	٧٤,٦٧٠
٢		
٣		

تشير نتائج الجدول رقم (١٠) إلي أن المقاييس الفرعية قد اخذت بالتحليل العاملي إلي عامل عام واحد فقط، يعزى إليه ما مقداره ٧٤,٦٧% من التباين الكلي، ويشير ذلك إلي وجود بعد عام واحد وراء المقاييس هو بعد الإحترق النفسى.

جدول رقم (١١)

معاملات ارتباط العامل العام مع مقاييس الإحترق النفسى للفرعية (ن = ١٠٠)

التسبع على العامل العام	للمقياس الفرعى
٠,٩١٧	١ - الإنهاك النفسى والبنى
٠,٨٥١	٢ - اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل
٠,٨٦٥	٣ - الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز
٠,٩٠٢	٤ - عدم التوافق للمهنى وانخفاض قيمة العمل
٠,٧٧٨	٥ - للمصاحبات الاجتماعية والأسرية

وتدل نتائج الجدول رقم (١١) على قوة العلاقة بين العامل العام المستخرج وجميع المقاييس الداخلة في التحليل العاملي، حيث ارتفعت الارتباطات عن (٠,٧).

وتعطي النتائج المعروضة سابقاً الثقة في البناء الداخلي للمقياس من حيث وحدة الهدف من المقياس (قياس زملة الإحترق النفسي) مما يطمئن إلى صلاحية المقياس بهذا الخصوص.

ثالثاً: صدق المقياس

صدق المقياس أو الاختبار **Validity** يشير إلي مدى فئرة المقياس أو الاختبار علي قياسه للخاصية أو الاستعداد أو القدرة أو الظاهرة التي صمم الاختبار أو المقياس لقياسها بالفعل. ولذا يعتبر الصدق من أهم الخصائص التي يجب أن يستمتع بها المقياس أو الاختبار النفسي، وبالتالي أكثر خطوات تقنين الاختبار أهمية، وأدعاها لبذل الجهد المطلوب، والدقة الواجبة للقيام بذلك، حتي نطمئن إلي صلاحية المقياس، وإمكانية الاعتماد عليه. ويعتمد البعض علي الاكتفاء بدراسة اتساق المقياس، باعتباره دليلاً علي صدق المقياس النفسي أو الاختبار. لكننا نعترض علي ذلك بأن الاتساق يشير إلي أن بنود المقياس و فقراته وجزئياته تتناسق وتتسق، وتتصافر وتتكامل معاً لقياس شيء واحد؛ علي نحو ما رأينا في الحديث السابق مباشرة. لكن ما أدرانا أن هذا الشيء الواحد هو علي وجه التحديد «الإحتراق النفسي المهني» الذي نستهدف قياسه؛ فقه يكون علي سبيل المثال- الذكاء أو القدرة اللغوية أو مرض الفصام...، الأمر الذي يلزمنا بدراسة للصدق في حد ذاته؛ وليس الإلتفاف حوله. ولدراسة مدى صدق المقياس قمنا بالتالي:

(١) دراسة صدقه الواقعي (صدق المحك الخارجي):

ولعل أهم وأوضح وأدق الدراسات عن صدق المقياس أو الاختبار النفسي هو ما يعرف بصدق المحك الخارجي أو الواقعي **Empirical Validity**. ففي هذه الحالة نحصل علي معامل الصدق (أو دليله) عن طريق إيجاد الارتباط (أو العلاقة) بين درجات عينة

التقنين علي المحك الخارجي أو الواقعي ودرجاتهم علي المقياس أو الاختبار الذي نبحث أو ندرس مدي صدقه . فالمحك الواقعي هنا هو أقوى دليل علي صدق المقياس أو الاختبار، لأننا نلجأ هنا إلي الواقع لنزن علي أساسه مدي صدق المقياس أو الاختبار .

وكان المحك الواقعي لدراستنا هنا هو تقدير المشرفين والإداريين المسؤولين عن مجموعة التقنين Standardization Sample التي اخترناها لنجري عليها الدراسات للتقنيّة للمقياس . حيث وزعنا علي كل منهم استمارة نشرح لهم فيها ماذا نعني بالإحترق النفسي المهني، وما هي أهم مظاهره وأعراضه . وأجبتناهم عن تساؤلاتهم واستفساراتهم حولها لكي نطمئن إلي فهمهم لما نقصده . ثم طلبنا منهم إعطاء درجة لكل فرد من العاملين الذين يشرفون عليهم أو الذين يعملون تحت رئاستهم؛ حسب مدي انطباق مظاهر وأعراض الإحترق النفسي المهني عليه . واختيار أعلي ٢٠ فرداً تنطبق عليهم هذه الأعراض وأقل ٢٠ .

مع العلم أن مستوي تعليم المشرفين أو الرؤساء كان جامعياً . وتأكدنا من فهمهم لمفهوم الإحترق النفسي وأعراضه . وقد تمت طمأننتهم علي أن الهدف من تلك العملية كان لأغراض البحث العلمي فقط، وأن ما يقومون به من تقييم هو محل سرية تامة . وقد كان عدد مرتفعي الإحترق النفسي الذين وقعوا ضمن دراستنا هذه ١٨ فرداً، وفئة منخفضة الإحترق ١٩ فرداً . ثم قمنا بحساب الفروق بين متوسطي درجات المجموعتين علي مقياس الإحترق النفسي - السابق - إجابتهم عليه ضمن عينة التقنين - والتعرف علي دلالة الفروق باستخدام معادلة T.Test . فكانت النتائج كما هي معروضة بجدول رقم (١٢) .

جدول رقم (١٢)

الفروق بين المرتفعين والمنخفضين

في المحك الخارجي علي المقياس الكلي للإحترق النفسي

الدلالة	قيمة (ت)	مجموعة المرتفعين (ن = ١٨)		مجموعة المنخفضين (ن = ١٩)		المقياس
		ع	م	ع	م	
٠,٠٠٠١	١٨,١١	٢٣,٥	٢٠٤,٦	٩,٨٤	٩٩	المقياس الكلي للإحترق النفسي

وهكذا؛ توضح النتائج المعروضة في جدول رقم (١٢) صدق المحك الخارجي الواقعي حيث أشارت نتائج المقارنة بين المجموعتين إلي وجود فروق دالة بين مجموعة المنخفضين (حسب تقييم المشرفين) ومجموعة المرتفعين (حسب تقييم نفس المشرفين) في متوسط الدرجة الكلية لمقياس الإحترق النفسي عند كل مجموعة منهما، إذ بلغت قيمة ت (١٨,١١) وهي دالة عند مستوي شك (٠,٠٠٠١). ونظهر نتائج المحك الخارجي الصدق الواقعي لمقياس الإحترق النفسي بشكل مرتفع وواضح. هذا؛ ويعتبر الصدق الواقعي أهم أنواع صدق الاختبار النفسي ذلك أن الوقائع الخارجية إذا ما أثبتت صدق الاختبار كان هذا أفضل دليل علي صلاحيته للمقياس. فالمحكات التي يمكن أن تمثل الاستعداد أو الخاصية

التي وضع الاختبار (أو المقياس) لقياسها، تعتبر أفضل ميزان لتقدير مدى صدق الاختبار (أو المقياس). (فرج عبد القادر طه، ٢٠٠٩، ص ٤٦٠).

(٢) دراسة صلته التمييزي:

كان الهدف من دراسة الصدق التمييزي للمقياس هو التعرف علي قدرة المقياس علي التمييز بين مجموعات الدرجات المختلفة، ويعرف أحياناً بصدق المجموعات الطرفية للمقياس. وبحث صدق المقياس (الاختبار) التمييزي قسمنا درجات عينة التفتين (١٠٠ فرد) إلي إرباعيات، وقارنا بين درجات الأفرد بعد بداية الإرباعي الأعلى (الرابع) جاتهم قبل نهاية الإرباعي الأدنى (الأول) من حيث متوسطاتهما علي درجات المقياس (الكلي)؛ مع استخدام معادلة T.Test في تلك المقارنة، كما هو موضح بجدول رقم (١٣)، وجدول رقم (١٤).

جدول رقم (١٣)

الإرباعيات والدرجات المقابلة لها في عينة التقنين
علي مقياس الإحتراق النفسي (ن = ١٠٠)

الدرجة	المئين	العدد
٩٧,١٠	١٠	الإرباعي الأدنى
١٠٧,٤٠	٢٠	
١١١,٧٥	٢٥	
١١٩,٣٠	٣٠	
١٢٨,٨٠	٤٠	
١٣٨,٥٠	٥٠	
١٥٣,٠٠	٦٠	
١٦٢,٧٠	٧٠	
١٧٠,٧٥	٧٥	الإرباعي الأعلى
١٨٨,٢٠	٨٠	
٢١٥,٨٠	٩٠	

ويظهر الجدول رقم (١٣) أن درجات الأفراد علي الإرباعي الأول تنتهي عند الدرجة ١١١ وعددهم (٢٥) فرداً، بينما تبدأ درجات الإرباعي الأعلى من ١٧١ درجة فأعلي وعدد أفرادها (٢٥) فرداً. ويظهر الجدول رقم (١٤) نتائج المقارنة بين متوسطي هاتين المجموعتين .

جدول رقم (١٤)

المقارنة بين متوسطي الأفراد

بالإرياعي الأعلى والإرياعي الأدنى في الإحتراق النفسي

الدلالة	قيمة (ت)	مجموعة المرتفعين الإرياعي الأعلى (ن = ٢٥)		مجموعة المنخفضين الإرياعي الأدنى (ن = ٢٥)		المقياس
		ع	م	ع	م	
*** -,٠٠٠١	٢٢,٦٥	٢١,٩	٢٠٧,٨	١٠,١٦	٩٨,٦	للمقياس الكلي للإحتراق النفسي

يوضح الجدول رقم (١٤) اتقادة التمييزية الجيدة لمقياس الإحتراق النفسي بين مجموعات الدرجات الطرفية عليه. حيث بلغت قيمة ت (٢٢,٦٥) وهي قيمة تصل دلالتها إلي (٠,٠٠٠١)، مما يشير إلي صدق تمييزي مرتفع إلي حد كبير.

وهكذا يتأيد لنا مستوي الصدق المرتفع لمقياس الإحتراق النفسي المهني بدراستين في صدقه، دون الاكتفاء بواحدة، حيث أيدت كل منهما الأخرى، مما يزيد ثقتنا في صدقه.

فإذا أضفنا إلي ذلك المستوي المرتفع لانساق المقياس، كما عرضنا سابقاً، يتأيد أكثر وأكثر صدق المقياس، في ضوء ما ذكرناه سابقاً عن أن الانساق لا يعد مؤشراً علي الصدق إلا بعد الإطمئنان إلي صدق المقياس بأساليب أخرى.

رابعاً: ثبات المقياس

قمنا لدراسة مدى ثبات المقياس بما يلي:

(١) حساب الثبات Reliability بطريقة معادلة ألفا كرونباخ؛

استخدمنا معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach) Alpha لكل من المقياس الكلي والمقاييس الفرعية. والجدول رقم (١٥) يوضح نتيجة هذه الدراسة.

جدول رقم (١٥)

قيم معاملات ألفا لمقاييس الإحتراق النفسي (ن = ١٠٠)

المقياس	عدد البنود	قيمة ألفا
١ - الإتهاك النفسي والبنى	٢١	٠,٨٩٧
٢ - اللابالاة واضطراب العلاقات في العمل	١٠	٠,٦٩٤
٣ - الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	١٠	٠,٧٩٧
٤ - عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل	١٥	٠,٨٥٣
٥ - المصاحبات الاجتماعية والأسرية	٦	٠,٦٨٨
المقياس الكلي للإحتراق النفسي	٦٢	٠,٩٥٣

وتظهر نتائج الجدول رقم (١٥) تمتع المقياس بدرجة جيدة من الثبات كما يقاس بمعادلة ألفا كرونباخ؛ حيث بلغت قيمة ألفا للمقياس الكلي (٠,٩٥٣) وهي قيمة مرتفعة تدل علي مستوي ثبات مرتفع. كما تراوحت قيمة ألفا للأبعاد (المقاييس الفرعية) ما بين (٠,٦٨٨) إلي (٠,٨٩٧) وهي قيم جيدة تشير إلي مستوي مطمئن من الثبات.

(٢) حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

كما استخدمنا أيضاً أسلوب التجزئة النصفية Spilt-Half مع تصحيح الطول بمعادلة سيرمان-براون للإطمئنان علي ثبات المقياس. ويظهر الجدول رقم (١٧) نتائج التجزئة النصفية للمقياس.

جدول رقم (١٦)

معاملات التجزئة النصفية لمقاييس الإحترق النفسى (ن = ١٠٠)

٠,٩١٨	القيمة	الجزء الأول عدد البنود (٣١)	قيمة ألفا للجزأين
-٠,٩١٣	القيمة	الجزء الثانى عدد البنود (٣١)	
٠,٨١٧	الارتباط بين جزئى الاختبار		
٠,٨٩٩	قيمة الارتباط مع تصحيح الطول بمعادلة سيرمان - براون		

ومن الجدول رقم (١٦) يتضح أيضاً ارتفاع مستوى ثبات مقياس الإحترق النفسى إلي حد كبير. وهكذا يتبين الثبات المرتفع للمقياس من دراستين مختلفتين؛ مما يطمئنا أكثر، ويرفع مستوى الثقة فيه.

خامساً: تعليمات المقياس و فقراته

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتناول بعض أفكارك ومشاعرك نحو عمالك. أمام كل عبارة خمسة اختيارات بدءاً من لا تنطبق عليّ أبداً؛ وحتى تنطبق عليّ دائماً. والمرجو هو تحديد إلي أي مدي تنطبق عليك كل عبارة بوضع علامة (X) تحت الاختيار الأقرب لك أمام العبارة المعينة. وتأكد من أنك لم تترك عبارة بدون وضع علامة أمامها. ليست هناك لختيارات صحيحة وأخرى خاطئة، فالصحيح هو ما يعبر عن رأيك بصدق، وتأكد أن أجابتك ستظل سرية. وستستخدم فقط في أغراض البحث العلمي.

مسلسل	العبارة	لا تنطبق أبداً (١)	تتبعني نادراً (٢)	تتبعني أحياناً (٣)	تتبعني غالباً (٤)	تنطبق دائماً (٥)
١	أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التي تقابلي					
٢	عادة ما أهدأ بترك عملي					
٣	أنا غير راض عن حياتي					
٤	أرى أن ما أحصل عليه من عملي قليل					
٥	أصبحت سهل الاستثارة والغضب من زملائي بالعمل					
٦	كثير من مشكلي النفسية سببها عملي العالي					
٧	أرى أنني لم أتحز شيئاً ذا قيمة في عملي العالي					
٨	أحب الحصول على إنجازات مقبولة من عملي					
٩	أكثر من النظر في الساعة متعبلاً نهاية يوم العمل					
١٠	أعاني من الأرق					
١١	أشعر باليأس من نوعية عملي					
١٢	أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بلخية					
١٣	معظم تفكاري عن عملي العالي سلبية					
١٤	من أعمالهم يتسرون إنتاجي ومجهودى في العمل					

مسلم	العبارة	لا تطبق أبداً (١)	تطبيقات نادراً (٢)	تطبيقات أحياناً (٣)	تطبيقات غالباً (٤)	تطبيق دائماً (٥)
١٥	يضيقني أن عملي تقبل على من التاجية النفسية					
١٦	أصبحت أكثر كفاءة وحرارة منذ تعلمت عملي العالي					
١٧	أنا متضيق من عملي					
١٨	أرى نفسي متعب لآمال كثير من حولي					
١٩	أشعر بالتعب عند قياس من التوم وشعوري به واجهة يوم عمل آخر					
٢٠	أرى أن السياسات والبروتوكولات تقلل من قدرتي على أداء عملي بصورة حسنة					
٢١	أشعر بضيق في يوم العمل الأول من كل أسبوع					
٢٢	أشعر كأنني قد أنفقت كل صحتي في العمل دون فائدة					
٢٣	يجب على عملي هذا أن يحمي الإصابات بأشرف من مونة أو خطورة					
٢٤	أقابل كثيراً من مشكلات العمل بالسخرية والتهكم					
٢٥	تؤثر حياتي المهنية تأثيراً سلباً على بقية جوانب حياتي الأخرى					
٢٦	مستوى أدائي في العمل غير مرضٍ بالتعبية لي					
٢٧	أشعر أن عملي ليس له قيمة					
٢٨	لعمل كثيراً لكن ما أنتج إلا قليل					
٢٩	أشعر أن عملي الطائي لا يمتحنني ما أطمح إليه					
٣٠	أحلت نفسي كثيراً بترك عملي الطائي					
٣١	أصبحت أكثر توتراً بسبب عملي					
٣٢	أشعر أنني أكره عملي					
٣٣	أتعامل بشكل ودية مع الأقران في عملي					
٣٤	أدخل في صراعات كثيرة في عملي					
٣٥	أعاني أحياناً من كثرة التلوم					
٣٦	ضعفت رغبتني في التبحر في الجسبية منذ اشتغلت في عملي هذا					
٣٧	أصبحت أرى الفرق بيني وبين زملائي للفرق بين أقل مما اعتدت عليه					
٣٨	أنا ليلن في إنجاز العمل					
٣٩	أشكو كثيراً من عملي الطائي					

مسئل	العبارة	لا تطبق أبداً (١)	تطبق نادراً (٢)	تطبق أحياناً (٣)	تطبق غالباً (٤)	تطبق دائماً (٥)
٤٠	أشعر بالتعب بسرعة من العمل					
٤١	يتعبنى التعامل مع الناس					
٤٢	أشعر بأننى فى اللؤوسية العظما أو الوظيفة الخطأ					
٤٣	أسرتى غير راضية من عملى العالى					
٤٤	أعتقد أننى أصبحت أقل مهارة فى عملى					
٤٥	أشعر أننى فقدت تقضى فى كفايتى للهنية					
٤٦	يبدو عملى تافهاً					
٤٧	ضعف مستوى أدائى لكثرة ضغوط العمل					
٤٨	من أعمالهمم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض					
٤٩	أرغب فى تغيير عملى					
٥٠	قلت قدرتى على تحمل التكاث التى تقال على					
٥١	أجد نفسى ضالماً بعملى					
٥٢	لا تلوح فى الأفق أى فرصة للترقى فى عملى العالى					
٥٣	ضغوط إدارة العمل شديدة لكن أنجز العمل بنجاح					
٥٤	بسبب الشغالى فى العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أمورى الخاصة					
٥٥	أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل					
٥٦	فقدت قدرتى على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم					
٥٧	أعتقد أنى سأستمر فى عملى هذا لفترة طويلة					
٥٨	أرى أن زملائى فى العمل لا يتقنوننى					
٥٩	أرى أن رؤسائى فى العمل لا يقروننى					
٦٠	أشعر أننى قد اخترت مهنة غير مناسبة لى					
٦١	تؤثر مشاعرى عن العمل على حياتى الخاصة					
٦٢	كثيراً ما أنسى التعليمات الخاصة بعملى					

سادساً : معايير المقياس

(أولاً) المتوسطات (م) والانحرافات المعيارية (ع) :

تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية للمقياس من خلال تطبيقه علي عينة من العاملين في مجتمعين من مجتمعات العمل الصناعي هما العمل بصناعة النسيج، والعمل بمصنع الإلكترونيات، كما أستخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الذكور والإناث.

والجدولان؛ رقم (١٧) ورقم (١٨) يوضحان النتائج المختلفة لهذه الدراسة .

جدول رقم (١٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من العاملين بصناعة النسيج
والعاملين بالإلكترونيات علي الإحترق النفسي

مجموعة الإلكترونيات		مجموعة النسيج (ن = ١٩٠)		المقياس
ع	م	ع	م	
١٣,٤	٤٦,٠٦	١٧,٣	٥٢,٧	الإتهاك النفسي والبدني
٦,٠٣	٢١,٦	٧,٢	٢٣,٦	اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل
٦,٤	١٩,٨	٧,٩	٢٢,٤	الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز
٩,٢	٣٥,٤	١١,٢	٤٠,٧	عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة للعمل
٤,٢	٩,٩	٣,٩	١٢,٠٥	للمصاحبات الاجتماعية والأسرية
٣٢,٢	١٣٢,٩	٣٩,٩	١٥١,٦	المقياس الكلي للإحترق النفسي

جدول رقم (١٨)

للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الذكور والإناث

مجموعة الإناث (ن=٨٧)		مجموعة الذكور (ن=١٥٨)		للمقياس
ع	م	ع	م	
١٦,٠٦	٥٢,٦	١٧,٤	٥١,٢	الإتهاك النفس والبنى
٧,٠٤	٢٤,٠٩	٧,١	٢٣,٠١	اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل
٨,٣	٢٣,٣	٧,٤	٢١,٣	الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز
١٠,١	٣٨,٤	١١,٥	٤٠,٨	عدم التوافق للمهني وانخفاض قيمة العمل
٣,٨	١١,٨	٤,١	١١,٧٠	للمصاحبات الاجتماعية والأسرية
٣٥,٤	١٥٠,٣	٤١,٥	١٤٨,٢	للمقياس الكلي للإحترق النفس

(ثانياً) معايير الدرجات التائية:

تعتبر الدرجات المعيارية المختلفة أفضل أنواع المعايير عموماً؛ لأنها تصلح لكافة أنواع المقاييس والاختبارات؛ كما أن لها ميزة كبرى تتفوق بها علي كافة أنواع المعايير الأخرى؛ تلك هي تساوي وحداتها.

وقد فضلنا لمقياسنا هذا الاستعانة بالدرجات التائية T-Score باعتبارها نوعاً من أنواع الدرجات المعيارية المفضلة؛ وهي عبارة عن درجات معيارية معدلة متوسطها الافتراضي ٥٠ وانحرافها المعياري الافتراضي ١٠، واستخرجت الدرجات التائية من تطبيق الاختبار علي عينة من عمال الصناعة وعددهم ٢٤٥ عاملاً بمجالي النسيج والإلكترونيات (عينة التقنين). والجدول رقم (١٩) يوضح الدرجات الخام للمقياس الكلي والدرجات التائية المقابلة لها.

جدول رقم (١٩)
معايير مقياس الإحترق النفسي المهني (الكلبي)
الدرجات الخام وما يقابلها من درجات تائية

الدرجة الخام	الدرجة التائية	الدرجة الخام	الدرجة التائية	الدرجة الخام	الدرجة التائية
١٠٦	٣٩	٨٤	٣٤	٦٢	٢٨
١٠٧	٣٩	٨٥	٣٤	٦٣	٢٨
١٠٨	٤٠	٨٦	٣٤	٦٤	٢٨
١٠٩	٤٠	٨٧	٣٤	٦٥	٢٩
١١٠	٤٠	٨٨	٣٥	٦٦	٢٩
١١١	٤٠	٨٩	٣٥	٦٧	٢٩
١١٢	٤١	٩٠	٣٥	٦٨	٢٩
١١٣	٤١	٩١	٣٥	٦٩	٣٠
١١٤	٤١	٩٢	٣٦	٧٠	٣٠
١١٥	٤١	٩٣	٣٦	٧١	٣٠
١١٦	٤٢	٩٤	٣٦	٧٢	٣٠
١١٧	٤٢	٩٥	٣٦	٧٣	٣١
١١٨	٤٢	٩٦	٣٧	٧٤	٣١
١١٩	٤٢	٩٧	٣٧	٧٥	٣١
١٢٠	٤٣	٩٨	٣٧	٧٦	٣١
١٢١	٤٣	٩٩	٣٧	٧٧	٣٢
١٢٢	٤٣	١٠٠	٣٨	٧٨	٣٢
١٢٣	٤٣	١٠١	٣٨	٧٩	٣٢
١٢٤	٤٤	١٠٢	٣٨	٨٠	٣٣
١٢٥	٤٤	١٠٣	٣٨	٨١	٣٣
١٢٦	٤٤	١٠٤	٣٩	٨٢	٣٣
١٢٧	٤٤	١٠٥	٣٩	٨٣	٣٣

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الثانية	الدرجة الخام
٥٧	١٧٦
٥٧	١٧٧
٥٧	١٧٨
٥٨	١٧٩
٥٨	١٨٠
٥٨	١٨١
٥٨	١٨٢
٥٩	١٨٣
٥٩	١٨٤
٥٩	١٨٥
٥٩	١٨٦
٦٠	١٨٧
٦٠	١٨٨
٦٠	١٨٩
٦٠	١٩٠
٦١	١٩١
٦١	١٩٢
٦١	١٩٣
٦١	١٩٤
٦٢	١٩٥
٦٢	١٩٦
٦٢	١٩٧
٦٢	١٩٨
٦٣	١٩٩

الدرجة الثانية	الدرجة الخام
٥١	١٥٢
٥١	١٥٣
٥١	١٥٤
٥٢	١٥٥
٥٢	١٥٦
٥٢	١٥٧
٥٢	١٥٨
٥٣	١٥٩
٥٣	١٦٠
٥٣	١٦١
٥٣	١٦٢
٥٤	١٦٣
٥٤	١٦٤
٥٤	١٦٥
٥٤	١٦٦
٥٥	١٦٧
٥٥	١٦٨
٥٥	١٦٩
٥٥	١٧٠
٥٦	١٧١
٥٦	١٧٢
٥٦	١٧٣
٥٦	١٧٤
٥٧	١٧٥

الدرجة الثانية	الدرجة الخام
٤٥	١٢٨
٤٥	١٢٩
٤٥	١٣٠
٤٥	١٣١
٤٦	١٣٢
٤٦	١٣٣
٤٦	١٣٤
٤٦	١٣٥
٤٦	١٣٦
٤٧	١٣٧
٤٧	١٣٨
٤٧	١٣٩
٤٨	١٤٠
٤٨	١٤١
٤٨	١٤٢
٤٨	١٤٣
٤٩	١٤٤
٤٩	١٤٥
٤٩	١٤٦
٤٩	١٤٧
٥٠	١٤٨
٥٠	١٤٩
٥٠	١٥٠
٥١	١٥١

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٢٤٨	٧٥
٢٤٩	٧٥
٢٥٠	٧٦
٢٥١	٧٦
٢٥٢	٧٦
٢٥٣	٧٦
٢٥٤	٧٧
٢٥٥	٧٧
٢٥٦	٧٧
٢٥٧	٧٧
٢٥٨	٧٨
٢٥٩	٧٨
٢٦٠	٧٨
٢٦١	٧٨
٢٦٢	٧٩
٢٦٣	٧٩
٢٦٤	٧٩
٢٦٥	٧٩
٢٦٦	٨٠
٢٦٧	٨٠
٢٦٨	٨٠
٢٦٩	٨٠
٢٧٠	٨١
٢٧١	٨١

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٢٢٤	٦٩
٢٢٥	٦٩
٢٢٦	٧٠
٢٢٧	٧٠
٢٢٨	٧٠
٢٢٩	٧٠
٢٣٠	٧١
٢٣١	٧١
٢٣٢	٧١
٢٣٣	٧١
٢٣٤	٧٢
٢٣٥	٧٢
٢٣٦	٧٢
٢٣٧	٧٢
٢٣٨	٧٣
٢٣٩	٧٣
٢٤٠	٧٣
٢٤١	٧٣
٢٤٢	٧٤
٢٤٣	٧٤
٢٤٤	٧٤
٢٤٥	٧٤
٢٤٦	٧٥
٢٤٧	٧٥

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٢٠٠	٦٣
٢٠١	٦٣
٢٠٢	٦٣
٢٠٣	٦٤
٢٠٤	٦٤
٢٠٥	٦٤
٢٠٦	٦٤
٢٠٧	٦٥
٢٠٨	٦٥
٢٠٩	٦٥
٢١٠	٦٥
٢١١	٦٦
٢١٢	٦٦
٢١٣	٦٦
٢١٤	٦٦
٢١٥	٦٧
٢١٦	٦٧
٢١٧	٦٧
٢١٨	٦٨
٢١٩	٦٨
٢٢٠	٦٨
٢٢١	٦٨
٢٢٢	٦٩
٢٢٣	٦٩

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الخام	الدرجة الثانية	الدرجة الخام	الدرجة الثانية
٢٩٢	٨٦	٢٧٢	٨١
٢٩٣	٨٧	٢٧٣	٨١
٢٩٤	٨٧	٢٧٤	٨٢
٢٩٥	٨٧	٢٧٥	٨٢
٢٩٦	٨٧	٢٧٦	٨٢
٢٩٧	٨٨	٢٧٧	٨٢
٢٩٨	٨٨	٢٧٨	٨٣
٢٩٩	٨٨	٢٧٩	٨٣
٣٠٠	٨٨	٢٨٠	٨٣
٣٠١	٨٩	٢٨١	٨٣
٣٠٢	٨٩	٢٨٢	٨٤
٣٠٣	٨٩	٢٨٣	٨٤
٣٠٤	٨٩	٢٨٤	٨٤
٣٠٥	٩٠	٢٨٥	٨٤
٣٠٦	٩٠	٢٨٦	٨٥
٣٠٧	٩٠	٢٨٧	٨٥
٣٠٨	٩٠	٢٨٨	٨٥
٣٠٩	٩١	٢٨٩	٨٦
٣١٠	٩١	٢٩٠	٨٦
		٢٩١	٨٦

مراجع هامة

- ١ - سهير فهيم الغباشي (٢٠٠١) المشقة النفسية للعمل بأقسام الطوارئ الطبية وعلاقتها باللياقة النفسية للأطباء، القاهرة، مجلة دراسات نفسية م: ١١، (٤)، ٥٣٧-٥٩١.
- ٢ - ريجيو، رونالد (١٩٩٩): المدخل إلي علم النفس الصناعي والتنظيمي، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق، عمان.
- ٣ - فرج عبد القادر طه (إشراف) (٢٠٠٩) موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، الطبعة الرابعة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
4. Baird, B.S. Stephanie (1999): Vicarious Traumatization, Secondary Traumatic Stress, and Burnout in Sexual Assault and Domestic Violence Agency Staff and Volunteers, Thesis Prepared for the Degree of Master of Science, University of North Texas.
5. Cherniss (1980): Professional Burnout in Human Service Organizations. New York: Praeger.
6. Bohorquez (2005): Managing Burnout,
http://www.hypnosisaudio.com/career_burnout_article.
7. Fuertes, Fernando Chacòn and Jiménez, Ma Luisa Vecina (2000): Motivation and Burnout in Volunteerism. Psychology in Spain, Vol.4 No1, 75-81
8. Maslach, Ayala & Pines: Why are Israelis Less Burned Out? European Psychologist, Volume 9, Issue 2, June 2004, 69-77.

9. Maslach C. Jackson SE. (1981) the Measurement of Experienced burn-out. *J Occup Behav'* 2:99-113.
10. Maslach C. Leiter MP (1997). *The Truth About Burnout. How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It.*, Jossey-Bass Publishers. San Francisco, CA.
11. Maslach. C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
12. Philip, Anu Anna (2004) *Coping As a Moderator Variable in The Relationship Between Occupational Stressors and Burnout Amongst Psychologists.* Magister Scientae (Counselling Psychology), Faculty of Humanities, University of the Free State, South Africa.
13. Pines, A. and E. Aronson (1988). *Career Burnout: Causes and Cures.* The Free Press, New York.
14. Tone, Siw (2002): Burnout among people Working with intellectually disabled persons: a theory update and an example, *Scand J Caring Sci*; 2002; 16: 272-279.

